

平成 26 年 3 月 10 日

報道関係者各位

三井不動産レジデンシャル株式会社
三井不動産住宅サービス株式会社

中高層住宅事業における「製・販・管一体化」戦略強化 『ご入居者向けサービスの向上』を目指して
三井不動産レジデンシャル「三井のマンション レジデンシャル・カスタマーセンター」に組織名改称
三井不動産住宅サービス「三井不動産レジデンシャルサービス」に社名改称

三井不動産グループは、「すまいとくらしのベストパートナー」という住宅事業のスローガンのもと、グループ一体となって、多様化・高度化するお客様のニーズやウォンツに応える新たな商品・サービスの提供に努め、お客様満足度向上に積極的に取り組んでいます。

こうした中、新築住宅分譲事業会社である「三井不動産レジデンシャル株式会社」ならびに住宅管理会社である「三井不動産住宅サービス株式会社」は、マンションご入居者サービスにおける『グループ連携強化』と『サービスの拡充・質的向上』を企図し、今般、4月1日付けにて、下記のとおり、組織名および会社名を改称することといたしました。

＜組織名・社名改称＞

【三井不動産レジデンシャル株式会社】

「三井のマンション・アフターサービスセンター」を

「三井のマンション レジデンシャル・カスタマーセンター」に組織名改称

【三井不動産住宅サービス株式会社】

「三井不動産レジデンシャルサービス株式会社」に社名改称

「三井のマンション レジデンシャル・カスタマーセンター」は、一般的なアフターサービス業務の枠組みにとどまらず、各種設備機器の取り扱いやお手入れ方法の紹介など、お客様視点でサービス拡充を図るとともに、品質と商品企画力のさらなる向上に努めてまいります。

「三井不動産レジデンシャルサービス株式会社」は、支店バックアップ体制の改編、長期修繕計画をはじめとするマンション管理に関わる企画提案力や現地スタッフのサービス向上などとともに、防災対策やコミュニティ活動の拡充を図るなど、ご入居者ひとりひとりのくらしや管理組合のサポート体制を一層強化いたします。

さらに、両社は、三井不動産グループの住宅居住者向けメンバーシップサービスである「三井のすまいLOOP」との連携強化など、グループ各社と連携を図りながら、三井不動産グループの中期経営計画「イノベーション 2017」に掲げる重点戦略である「住宅事業の進化」を積極的に推進し、「すまいとくらしのベストパートナー」として、高い付加価値の商品・サービスの提供を行ってまいります。

≪「三井のマンション・アフターサービスセンター」を 「三井のマンション レジデンシャル・カスタマーセンター」に組織名改称≫

三井不動産レジデンシャル株式会社は、4月1日付けにて、分譲マンションのアフターサービス業務を担う「三井のマンション・アフターサービスセンター」を「三井のマンション レジデンシャル・カスタマーセンター」に改称いたします。

建物の不具合や設備機器の故障等の補修対応といった、一般的なアフターサービス業務の枠組みにとどまらず、室内建具の作動性確認や水回り設備配管の点検サービス、各種設備機器の取り扱いやお手入れ方法の紹介など、お客様視点でのサービスの拡充を図ります。

すまいのプロフェッショナルとして、お客様とのリレーションシップ強化に積極的に取り組み、さらなるお客様満足度向上の実現を目指します。

また、“お客様の声”を品質管理セクションや開発セクションなど社内によりスピーディーにフィードバックし、品質と商品企画力のさらなる向上に努めてまいります。

さらに、住宅管理会社である三井不動産住宅サービス株式会社や、三井不動産グループの不動産ソリューションをはじめ広くくらしに関わる商品・サービスを提供する「三井のすまいLOOP」との連携強化を図り、これまで以上に「付加価値の高いすまいとくらし」を提供してまいります。

マンションの品質に関わるお客様のご要望に対して、売主としてよりスピーディーに応えるため、平成13年4月（※1）、アフターサービス業務を自社で直接実施する「三井のマンション・アフターサービスセンター」を開設いたしました。

平成24年4月には、それまでご契約以降ご入居まで対応していたコールセンター機能を拡充し、ご入居後のアフターサービスにいたるまでのワンストップのお客様受付窓口として、「三井のマンション・コールセンター」（※2）を開設しております。

また、夜間に発生した緊急事態（鍵の紛失、火災など）には三井不動産住宅サービス株式会社と連携し対応するなど、24時間365日ご入居者のくらしの安全・安心をサポートしています。

こうした各種取り組みの結果、ビジネス誌や調査機関などのアンケート結果において、分譲マンションのアフターサービス満足度において業界1位となるなど、高い評価をいただいています。

※1 当時は三井不動産株式会社

※2 受付時間 9:30～17:30、休業日なし（年末年始等は除く）

■4月1日付け 組織名改称一覧

組織	現組織名（対外呼称）	新組織名（対外呼称）
品質企画部 （東京・横浜・千葉）	三井のマンション・アフターサービスセンター	三井のマンション レジデンシャル・カスタマーセンター
	三井のマンション・横浜アフターサービスセンター	
	三井のマンション・千葉アフターサービスセンター	
北海道支店	三井のマンション・アフターサービスセンター	
東北支店		
中部支店		
関西支店		
中国支店		
九州支店		

※戸建事業（首都圏）のアフターサービス業務を担う「三井の戸建 アフターサービスセンター」は、「三井の戸建 レジデンシャル・カスタマーセンター」に改称します。

《「三井不動産住宅サービス株式会社」を 「三井不動産レジデンシャルサービス株式会社」に社名改称》

三井不動産住宅サービス株式会社は、お客様のくらしを豊かにするサービスパートナーとなることを目指して、4月1日付けにて、「三井不動産レジデンシャルサービス株式会社」に社名を改称いたします。

また、同日付けにて、全国に展開する三井不動産住宅サービスグループ各社についても、社名を統一し、三井不動産レジデンシャルサービス関西株式会社ほかに改称いたします。

各支店のサポート体制強化のための組織改編を行うほか、外部アドバイザー等の積極登用によるマンション管理に関する企画提案力の向上、サービススタッフの質的向上、三井不動産レジデンシャル株式会社や「三井のすまいLOOP」との連携強化を図るなど、マンション管理をベースとしながらも、広くご入居者のくらしをサポートし、オンリーワンのサービスを提案してまいります。

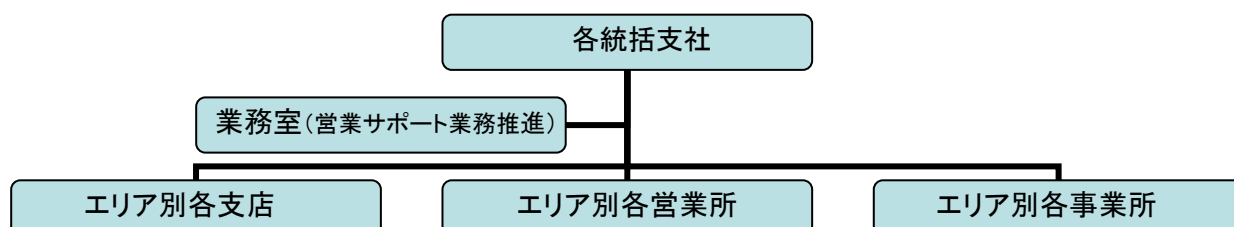
【主な施策】

①新コーポレートステートメント「くらしを見つめて、私たちにしかできないことを。」の制定

お客様のくらしを長年にわたりサポートしてきた経験と実績を活かしながら、従来の住宅管理会社という概念と枠組みを超えたサービスパートナーへと飛躍したい。常にくらしの未来を見据え、ひとりひとりのお客様のくらしの安全と快適を考えながら、三井不動産グループの総合力を活かし、全社一丸となって私たちにしかできないサービスを提供していきたい、という志を意図しました。

②統括支社の新設（組織変更）

これまで本社一括で行ってきた支店の営業サポート業務を、よりお客様に近い立場で実施し、お客様のニーズや多様なライフスタイルにスピーディーに応えるため、3つの統括支社を新設いたします。



③外部アドバイザーの積極登用によるマンション管理に関わる企画提案力向上

バリアフリー研究の専門家であるアトリエ和匠主宰・渥美利幸氏、グッドデザイン賞受賞建築家である藤原益男氏（予定）など、三井不動産レジデンシャル株式会社のマンションづくりに携わられてきた各氏をはじめとした各種分野の外部アドバイザーが参画する社内横断的な体制（「レジデンシャルサービスコミッティー」）を整備し、長期修繕計画や植栽管理計画の策定、組合法務や組合会計税務など、マンション管理に関わる企画提案力向上に努めます。

④フロントサービスの拡充と質的向上

マンション現地スタッフによるサービス拡充と質的向上を企図し、フロントサービススタッフ（「コンシェルジュスタッフ」）を、順次、一部物件を除き自社直営化してまいります。

宅配便やクリーニングの取り次ぎ、ハウスクリーニングやリフォーム会社の紹介をはじめ、「三井のすまいLOOP」とも連携を図り、各種サービスを提供し、ご入居者の快適なくらしをサポートいたします。

【今般の施策にいたる背景】

社会・経済の成熟化や情報の高度化が進み、くらしにおけるマンションの位置付けが変化するとともに、お客様のすまいやくらしに対するニーズやウォンツが高度化・多様化する中、マンション管理会社の事業環境、お客様の期待・要望も大きく変わりつつあります。

こうした中、従来の業務・組織のあり方を見つめ直すとともに、三井不動産レジデンシャル株式会社との製・販・管一体化戦略の強化ならびに三井不動産グループとの連携を強化することにより、広い視点でひとりひとりのお客様との関係を発展させ、「お住まいいただいてからの高い付加価値」を提供できるようになろうと強く意図しています。

お客様の「安心・安全・快適なすまい」のため、「満足を超えた感動のサービス」の提供をモットーに実績を重ね、昨年7月、創業40周年を迎えました。現在、三井不動産グループ以外のマンションを含め、全国で3,655棟（234,653戸）を管理しており、中期経営計画「イノベーション2017」最終年度には、28万戸の管理戸数を目指しています。

なお、全国紙の読者アンケート結果において、マンション管理会社への「信頼度」において6年連続1位となるなど、高い評価をいただいています。

今後も、お客様ひとりひとりに幸せなくらしを実現いただけるような価値提供に取り組んでまいります。

■4月1日付け 社名改称会社一覧

現社名	新社名
三井不動産住宅サービス株式会社	三井不動産レジデンシャルサービス株式会社
三井不動産住宅サービス関西株式会社	三井不動産レジデンシャルサービス関西株式会社
株式会社エム・エフ・住宅サービス北海道	三井不動産レジデンシャルサービス北海道株式会社
株式会社エム・エフ・住宅サービス東北	三井不動産レジデンシャルサービス東北株式会社
株式会社エム・エフ・住宅サービス中国	三井不動産レジデンシャルサービス中国株式会社
株式会社エム・エフ・住宅サービス九州	三井不動産レジデンシャルサービス九州株式会社

* 中部圏については、現在の三井不動産住宅サービス株式会社中部支店が、三井不動産レジデンシャルサービス株式会社第一統括支社中部支店となります。

■会社概要

商号	三井不動産レジデンシャルサービス株式会社
本社	東京都新宿区西新宿 7-5-25
代表者	代表取締役社長 岩田 龍郎
設立年月日	昭和48年7月14日
資本金	4億円
従業員数	1,671名（2013年3月末日現在）
売上高	419億円（2013年3月末日現在グループ計：連結）
主要株主	三井不動産レジデンシャル株式会社（100%）
事業内容	首都圏・名古屋圏を中心に、三井不動産レジデンシャル(株)をはじめ、他のデベロッパーや既存の管理組合から管理を受託。日常管理をはじめ、管理組合業務のサポートおよびコンサルティング、管理仕様のプランニングなどのマンショントータルマネジメント
事業規模	マンション管理受託件数（2014年2月末日現在グループ計） ○ 物件数 3,013件 ○ 棟数 3,655棟 ○ 組合数 2,892組合 ○ 戸数 234,653戸

以 上